



PRAKTIJKVOORBEELD ERP-IMPLEMENTATIE DOOR XPERIT SOLUTIONS

BLAUWDruk VAN PROCESSEN MAKEN

“Figuurlijk gezien halen we het dak van een bedrijf af, bekijken hoe de informatiestromen door de organisatie heen lopen en maken dan een blauwdruk van de processen, als werktekening voor de implementatie van een ERP-systeem,” zegt Lubbert van den Heuvel, directeur/partner bij Xperit Solutions. Daarmee beschrijft hij in een notendop de zorgvuldige werkwijze van de Barneveldse ICT-specialist.

TEKST: AART VAN DER HAAGEN
FOTOGRAFIE: XPERIT

Een jaar geleden kwam uit een profiel van Xperit Solutions in Vallei Business dat deze dienstverlener op het gebied van enterprise resource planning niet slechts inzet op het optimaliseren van processen via softwareoplossingen, maar daarbij ook echt terug gaat naar de basis. Van den Heuvel gaf toen aan: “In het verleden lag de focus binnen onze branche en bij de klanten hoofdzakelijk op het verhogen van de efficiency. Echter, in onze beleving moet je eerst effectief worden en pas daarna meters gaan maken. Verzamel waardevolle data uit je processen, dan weet je hoe je ervoor staat met je bedrijf.” Xperit Solutions werkt met standaard softwareproducten, met name Microsoft Dynamics NAV, waaraan het branchespecifieke add-ons toevoegt: een set van veelgebruikte functio-

naliteiten. Tot de doelgroep behoren technische groothandels en productiebedrijven cq de maakindustrie, met enkele tot honderden medewerkers, in Nederland en met vestigingen daarbuiten. “Een groot deel van onze consultants heeft een achtergrond bij een eindgebruiker in onze sector. Deze mensen kennen het klappen van de zweep, weten tegen welke problemen een klant aan loopt en wat ervoor nodig is om die op te lossen,” meldde Van den Heuvel in het eerdere artikel.

INTEGRAAL SYSTEEM

Om een en ander tastbaar te maken, schetst sales consultant Ronald Evers een praktijkvoorbeeld, met in de hoofdrol de firma Tyro Remotes in Almelo, die radiografische afstandsbedieningen voor allerlei industriële

toepassingen ontwikkelt, bouwt en verkoopt. “Een prachtig bedrijf, dat een gezonde groei heeft laten zien in de afgelopen jaren. In die periode nam het drie verschillende softwarepakketten in gebruik, die niet op alle vlakken compatibel zijn. Om de onderneming toekomstbestendig te maken, ging Tyro Remotes op zoek naar een integraal systeem om alle processen te beheren, alle data tot op de diepste niveaus inzichtelijk te krijgen en dat dan realtime. Ook uitbreiding van functionaliteiten stond op het wensenlijstje, zoals het invoeren van ingangscntrole bij goederen en het geautomatiseerd terugmelden aan de verkoopafdeling dat een order gereed is. De Microsoft Dynamics NAV-software zal de gebruikers helpen bij het uitvoeren van hun werkzaamheden door hen meer inzicht

in de systemen en rapporten te geven. Dat verkleint de kans op fouten en vergroot de efficiency, onder meer door uitgebreide mogelijkheden op het gebied van finance en een geautomatiseerde invoer en verwerking van orders en facturen. Alle gegevens komen samen in één systeem.”

DEZELFDE TAAL

Het voortraject tot het eventueel leveren en implementeren van ERP-software begint wat Xperit Solutions betreft met een kennismakingsgesprek. “Voorop staat dat het wederzijds moet klikken,” stelt Evers. “We streven ernaar dat de klant ons als een vertrouwenspartner beschouwt, maar we willen er ook zelf een goed gevoel bij hebben: dat de branche en de bedrijfscultuur bij ons passen. In de relatie met Tyro Remotes zat het over en weer meteen goed. We spreken dezelfde taal en delen de praktische inslag, de no-nonsensementaliteit. Samen zijn we aan de slag gegaan om de precieze wensen op tafel te krijgen en vast te leggen in een blauwdruk, samen met een beschrijving van hoe de software het bedrijf daarin kan ondersteunen. De kernvraag luidt: op welke wijze past Dynamics NAV bij Tyro en welke aanpassingen moet je per onderwerp dan wel per afdeling doen om het optimale eruit te halen? Dat vergt een heel intensief traject, waarin we de verschillende medewerkers interviewen en samen met hen de processen en de informatiestromen in de organisatie doorlichten.”

Gijsbert Oord, Tyro Remotes ‘We snappen elkaar heel snel’

“Van meet af aan herkennen we ons in de organisatie Xperit,” aldus Gijsbert Oord, marketing manager bij Tyro Remotes. “Eigenlijk zijn we heel gelijk aan elkaar, qua werkwijze: kleinschalig en met korte lijnen. Niet moeilijk doen, maar zeggen waar het op staat. We snappen elkaar heel snel. Aan de mensen van Xperit merken we duidelijk dat ze weten waarover ze praten. Wij richten ons op productie en groothandelsactiviteiten en daar ligt hun specialiteit. In de afgelopen jaren zijn wij aardig gegroeid en begonnen we tegen de tekorten in ons ERP-systeem aan te lopen. We maken klantspecifieke afstandsbedieningen, met bijvoorbeeld eigen logo's, iconen, softwareconfiguratie en hardware-toevoegingen, waarbij we een snelle levering voorstaan. Dat kwam soms wel eens in het gedrang, doordat we niet inzichtelijk hadden welke mensen we op een bepaald moment konden inzetten en hoe het met de voorraad zat.” Over de aanpak van Xperit zegt Oord: “Waar andere partijen alleen een demo lieten zien, werkt dit bedrijf met een blauwdruk. De medewerkers vertellen eerst hoe ze de software zouden willen inrichten en wat voor effect dat geeft in onze organisatie. Dat neem je met elkaar door en dan ga je je processen aanpassen. Dat heeft best impact.”

www.xperit.nl

BESTEKTEKENING

Van den Heuvel haakt daarop in: “Vergelijk de blauwdruk met een bestektekening bij een aannemer. Daarna volgt een vertaalslag naar procedures, richten we het systeem in, converteren we de data en verzorgen we de bijbehorende opleiding, op basis van het train-de-trainerprincipe. Dat wil zeggen dat de kerngebruikers de eindgebruikers wegwijzen maken in de software. Draait het systeem eenmaal, dan breekt de consolidatiefase aan, die gemiddeld twee à drie weken duurt. Daarin begeleiden we de gebruikers in het werken met de software in de dagelijkse praktijk. We vinden het belangrijk dat ze weten hoe zo'n systeem functioneert, wat er achter de schermen gebeurt, zodat ze bij een

onverhoopte kink in de kabel bepaalde handelingen ook handmatig kunnen verrichten. Zodra dit allemaal goed op de rit staat, dragen we alles over aan onze supportafdeling, die altijd via telefoon en internet beschikbaar is voor directe ondersteuning. Vaak vindt later op detailniveau een optimalisatie van processen plaats, meestal wanneer de klant nieuwe wensen op tafel legt, bijvoorbeeld het scannen van inkoopfacturen en van barcodes in het magazijn. Bij een integraal systeem met een goed overzicht van alle informatiestromen in het bedrijf laten zulke aanvullende features zich over het algemeen relatief eenvoudig en begrijpelijk voor de gebruikers implementeren.”

